



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

RAPORT ROCZNY 2017

Spis treści

Informacje o Spółce.....	4
Rada Nadzorcza.....	6
Zarząd.....	6
Zgromadzenie wspólników.....	7
Struktura organizacyjna.....	8
Działalność Spółki	9
Oferta Przewozowa.....	10
Kanały Sprzedaży.....	12
Mapa połączeń.....	13
Tabor i Zaplecze Techniczne	14
Realizacja projektu „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”.....	15
Bezpieczeństwo przewozów	16
Jakość usług	17
Badanie opinii pasażerów.....	18
Dostępność dla osób niepełnosprawnych.....	19
Pracownicy	20
Marketing i promocja.....	22
Nagrody i wyróżnienia.....	26
Finanse - rachunek zysków i strat	27
Analiza aktywów i pasywów Spółki	28
Plany rozwoju Spółki w roku 2018.....	30

Informacja o Spółce



FORMA PRAWNA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna funkcjonuje na zasadach spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Jej właścicielem jest Samorząd Województwa Łódzkiego, który posiada 100% udziałów.

LOKALIZACJA

Siedziba Spółki znajduje się w Łodzi. Zakres jej działania związany z realizacją przewozów kolejowych, obejmuje województwo łódzkie oraz mazowieckie.

MARKA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna postrzegana jest, jako przewoźnik nowoczesny, przyjazny pasażerom, oferujący wysoką jakość przewozów kolejowych. Dzięki stale rozwijanej ofercie przewozowej zapewnia mieszkańcom możliwość szybkiego transportu. Nowoczesne pociągi oferują komfort i bezpieczeństwo. Spółka jest obecna w życiu mieszkańców poprzez organizację licznych eventów, akcji promocyjnych, wycieczek itd. Współpracuje z otoczeniem społecznym tzn. organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury, firmami, dzięki czemu pasażerowie ŁKA mogą liczyć na promocje i oferty specjalne. Jest otwarta na nowe technologie i innowacyjne pomysły. Dbą o środowisko naturalne: elektryczne pociągi cechuje duża oszczędność energetyczna, a na zapleczu technicznym zastosowano

ekologiczne rozwiązania, które m.in. pozwalają na znaczną oszczędność wody wykorzystywanej do mycia pociągów. Dzięki podjętym działaniom promocyjnym i wizerunkowym ŁKA stała się silną i rozpoznawalną marką.

MISJA

Misją Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej jest zapewnienie bezpiecznego, sprawnego oraz komfortowego transportu dla mieszkańców województwa łódzkiego.

WIZJA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna to nowoczesny przewoźnik, nastawiony na oczekiwania pasażerów. Dzięki zaangażowaniu pracowników oferuje wysoki komfort podróży i jakość obsługi.

DOMENA DZIAŁANIA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna realizuje przewozy na terenie województwa łódzkiego oraz mazowieckiego na zlecenie Organizatora Przewozów, którym jest Samorząd Województwa Łódzkiego. Spółka uruchamia połączenia na trasach z Łodzi do Sieradza, Kutna, Łowicza, Skierniewic, a w weekendy Łódź Fabryczna- Warszawa Wschodnia. ŁKA obsługuje również ścisłą aglomerację łódzką, gdzie stanowi alternatywę dla komunikacji miejskiej.

ŁÓDZKĄ KOLEJ AGLOMERACYJNĄ WYRÓŻNIA:



NOWOCZESNY TABOR

pociągi FLIRT3 zapewniają bezpieczeństwo i wysoki komfort podróży. Pojazdy są wyposażone w wiele udogodnień dla pasażerów. Spółka posiada również własne Zaplecze Techniczne, co gwarantuje niską awaryjność taboru oraz stałą kontrolę czystości.

DOBRA OFERTA PRZEWOZOWA

kształtowana w porozumieniu z Organizatorem Przewozów Urzędem Marszałkowskim Województwa Łódzkiego. Rozkłady jazdy są również wymiarem stałego dążenia Spółki do zaspokajania potrzeb i oczekiwań mieszkańców.



ELASTYCZNA OFERTA HANDLOWA

w taryfie Spółki znajdują się liczne oferty biletowe, które zapewniają atrakcyjność ŁKA i konkurencyjność względem innych środków transportu.

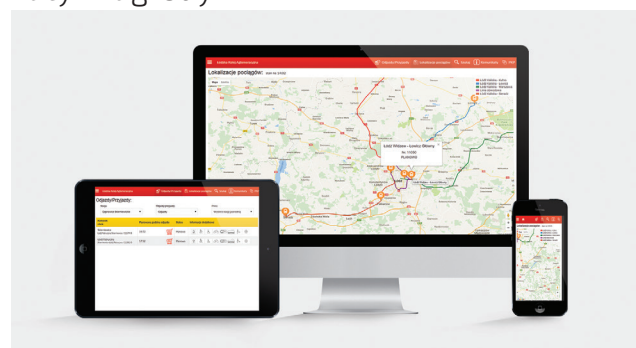
WIELOKANAŁOWY SYSTEM SPRZEDAŻY

zgodnie z preferencjami podróżnych. To kasy własne i agencyjne, biletomaty stacjonarne na dworcach, biletomaty w pociągach, sprzedaż u obsługi pociągów czy kanały internetowe.



WYSOKA JAKOŚĆ OBSŁUGI PASAŻERÓW

Spółka stale podnosi kwalifikacje pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem drużyn pociągowych. Jej priorytetem jest dostępność dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną mobilnością. Łódzka Kolej Aglomeracyjna pod tym względem jest najbardziej przyjaznym przewoźnikiem kolejowym w Polsce. W 2017 roku ŁKA podjęła wiele działań w tym zakresie, co potwierdzają przyznane certyfikaty i nagrody.




SYSTEM INFORMACJI PASAŻERSKIEJ

ŁKA uruchomiła INFOPORTAL (<http://infoportal.lka.lodzkie.pl>) dzięki któremu pasażerowie mogą online śledzić położenie pociągów, a w przypadku opóźnień uzyskać szczegółowe informacje.


Rada nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

 **ANDRZEJ DZIERBICKI**
Przewodniczący Rady Nadzorczej

 **BARBARA WOŹNIAK**
Członek Rady Nadzorczej

 **ALINA GIEDRYŚ**
Członek Rady Nadzorczej

 **TERESA WOŹNIAK**
Członek Rady Nadzorczej

Zarząd



JANUSZ MALINOWSKI
Prezes Zarządu



ANDRZEJ WASILEWSKI
Członek Zarządu

Zarząd prowadzi sprawy Spółki i reprezentuje ją na zewnątrz.

W skład Zarządu wchodzi:

W okresie 1 stycznia – 30 czerwca 2017r.:

Andrzej Wasilewski – Prezes Zarządu

Janusz Malinowski – Członek Zarządu

W okresie 1 lipca – 31 grudnia 2017r.:

Janusz Malinowski – Prezes Zarządu

Andrzej Wasilewski – Członek Zarządu

Zmiana składu Zarządu Spółki nastąpiła decyzją Rady Nadzorczej Spółki (Uchwały nr 13 i 14/2017 Rady Nadzorczej Spółki z dnia 30 czerwca 2017r.).

Składanie oświadczeń i podpisywanie umów w imieniu Spółki w okresie objętym sprawozdaniem wymagało reprezentacji dwuosobowej. Poza zarządem do dokonywania tych czynności upoważnione były następujące osoby:

Elżbieta Gamus – Prokurent

Monika Bąk – Prokurent (od dnia 1.07.2017 r.)

Zgromadzenie wspólników

Zgromadzenie Wspólników stanowi Zarząd Województwa Łódzkiego. Samorząd Województwa Łódzkiego posiada 100% wartości nominalnej udziałów w kapitale zakładowym Spółki.

Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2017 r. wyniósł **32.754.416,59 zł**, na co składało się:

- ☛ Kapitał zakładowy w wysokości 34.520.000,00 zł
- ☛ Pozostałe kapitały rezerwowe w wysokości 1.000.000 zł. W roku sprawozdawczym, Zgromadzenie Wspólników Uchwałą nr 18/17 z dnia 26 września 2017 r. dokonało podwyższenia ka-

pitatu zakładowego Spółki o kwotę 1.000.000 zł i pokryło go wkładem pieniężnym. Podwyższenie kapitału zakładowego nastąpiło w związku z realizacją projektu „Budowa Systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”. Wszystkie nowoutworzone udziały objął dotychczasowy, jedyny wspólnik Województwo Łódzkie. Zmiana została zgłoszona do XX Wydziału Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi;

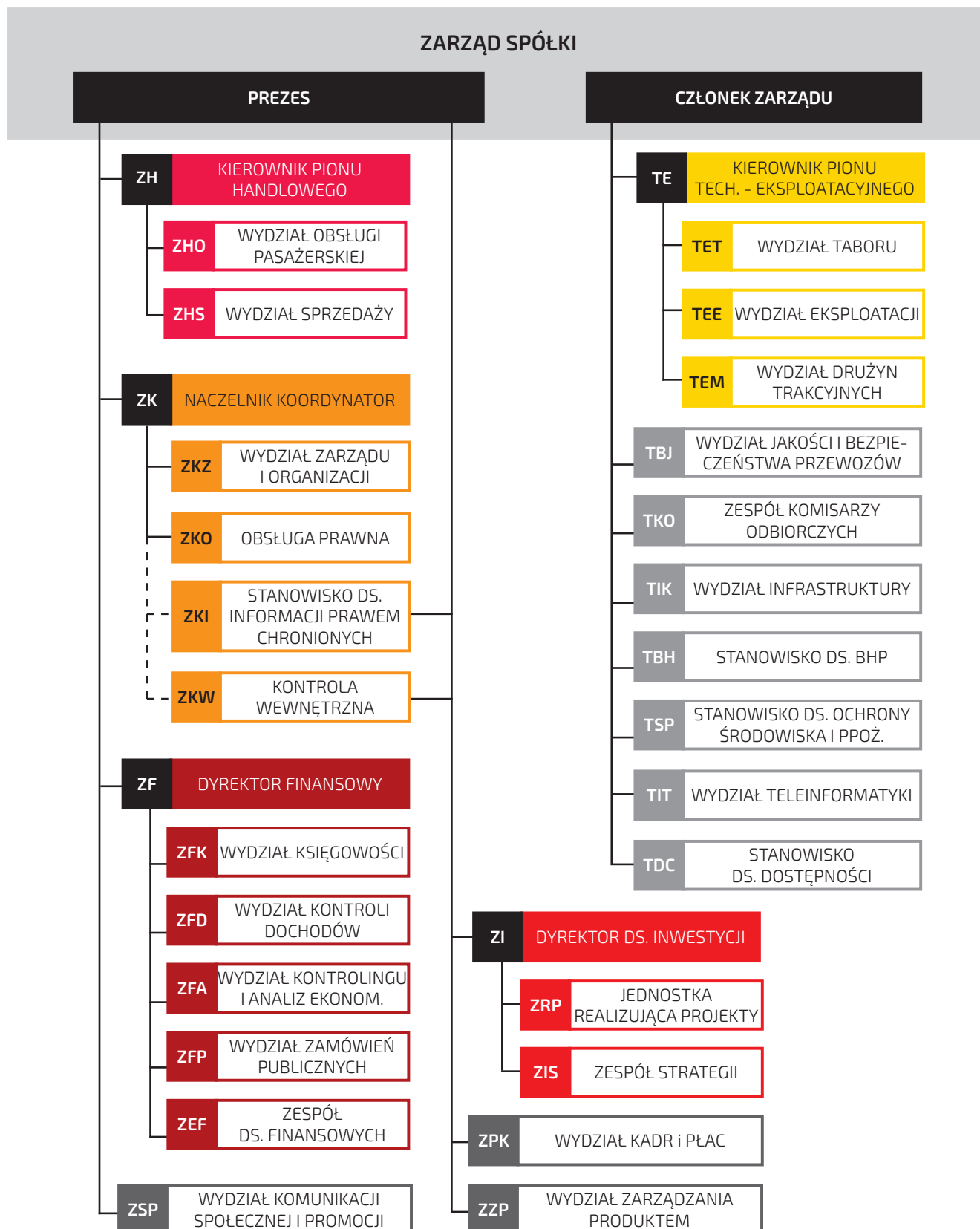
- ☛ Straty z lat ubiegłych w wysokości 2.945.967,67 zł;
- ☛ Zysk netto w wysokości 180.364,26 zł.

Dane o strukturze własności kapitału zakładowego:

Kapitał zakładowy	34 520 000,00
Wyszczególnienie udziałowców	Województwo Łódzkie
Liczba posiadanych udziałów	34 520
Wartość jednego udziału	1 000,00
Wartość posiadanych udziałów	34 520 000,00
Udział % posiadanych udziałów	100,00 %



Struktura organizacyjna



Działaność Spółki



Spółka wykonuje zadania własne Samorządu Województwa Łódzkiego z zakresu gospodarki komunalnej o charakterze użyteczności publicznej, których celem jest zaspokojenie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych w zakresie transportu zbiorowego.

W okresie objętym sprawozdaniem Spółka zrealizowała wszystkie zakładane cele:

- ☛ wykonywano przewozy kolejowe, z uwzględnieniem racjonalnego poziomu zaangażowana środków publicznych, w relacjach zgodnych z umową na prowadzenie publicznego transportu zbiorowego zawartą z organizatorem przewozów;
- ☛ sukcesywnie zwiększano atrakcyjność kolejowych przewozów pasażerskich poprzez optymalizację siatki połączeń i uruchamianie kolejnych połączeń oraz rozwój kanałów dystrybucji biletów;
- ☛ uzyskano trwały wzrost liczby pasażerów w przewozach kolejowych o ponad 50% w stosunku rocznym;
- ☛ zapewniono sprawne i bezpieczne funkcjonowanie pasażerskiego ruchu kolejowego na przydzielonych trasach;
- ☛ osiągnięto i utrzymano rezultaty projektu pn. „Budowa systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”, współfinansowanego z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko, zapisanego na liście projektów indykatorywnych pod numerem 7.3-19.;
- ☛ przygotowano i uruchomiono realizację projektu inwestycyjnego pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”, zapisanego na liście projektów RPLD.03.04.00-10-0001/16;
- ☛ zoptymalizowano struktury organizacyjne przedsiębiorstwa, m.in. dokonując zmian w Regulaminie Organizacyjnym Spółki (zatwierdzonym Uchwałą Rady Nadzorczej Nr 55/2017 z dnia 21 grudnia 2017 r.).

Oferta przewozowa

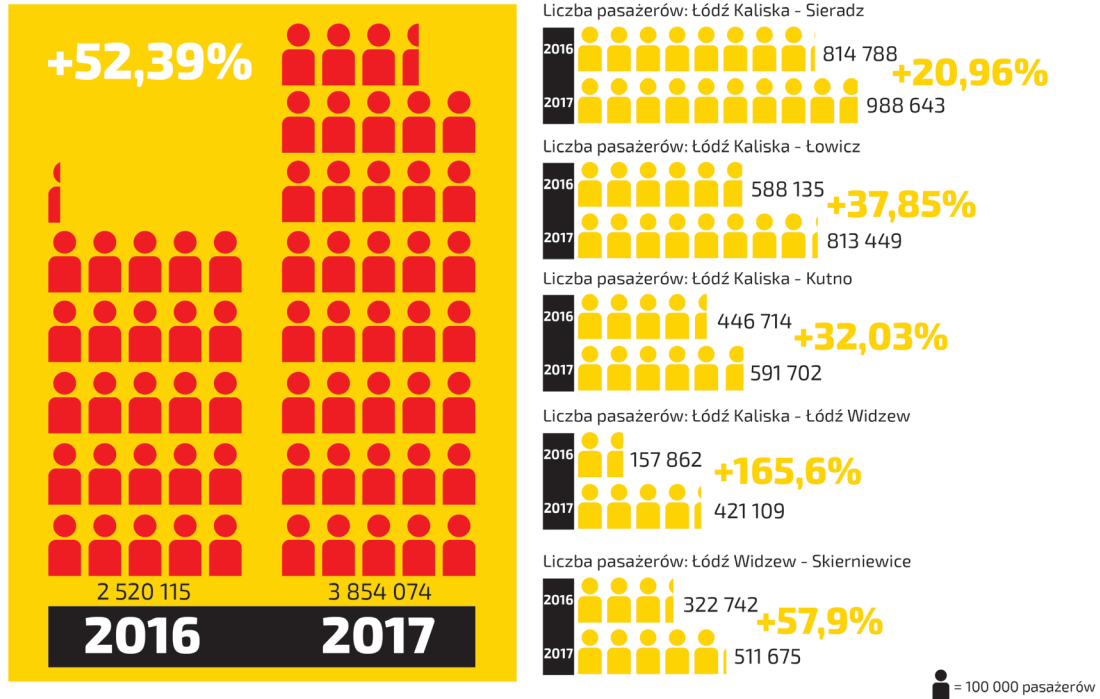
W roku 2017 ŁKA przewiozła łącznie **3 854 074** pasażerów i wykonała pracę eksploatacyjną **2 379 639,325** pociągokilometrów.

Liczba potąceń na poszczególnych liniach na koniec 2017 roku kształtowała się w następujący sposób:

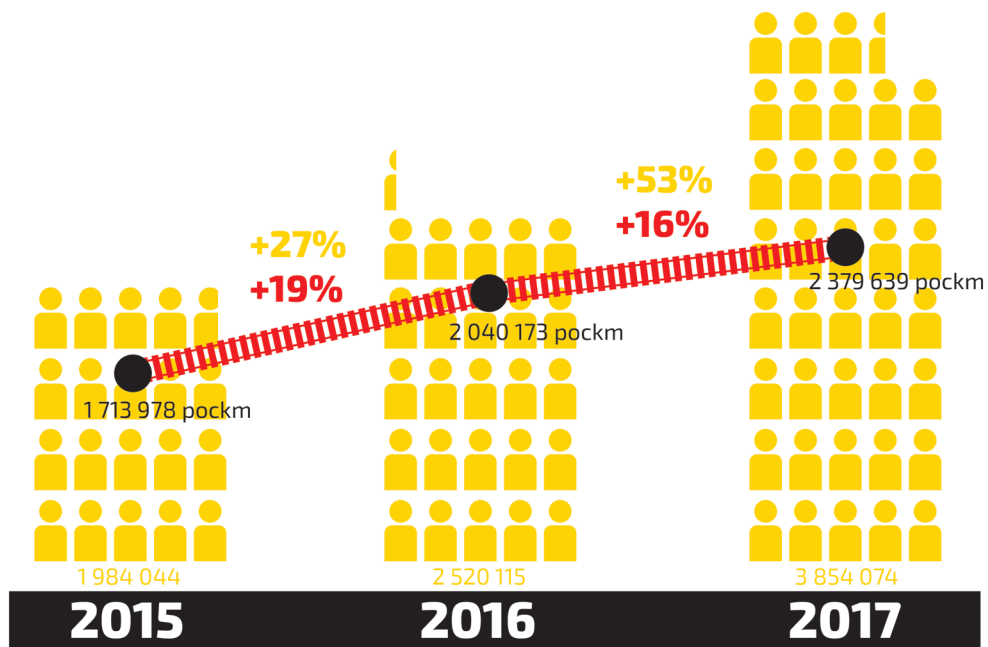
Linia	Liczba pociągów obsługujących linie
Łódź Kaliska – Sieradz	33
Łódź Widzew – Zgierz	24
Łódź Kaliska – Łódź Widzew	9
Łódź Kaliska – Łowicz	31
Łódź Widzew – Łódź Fabryczna	50
Łódź Kaliska – Kutno	22
Łódź Widzew – Skierniewice/Warszawa Wschodnia	32

Linia	Praca eksploatacyjna wykonana [pockm]	Liczba przewiezionych pasażerów
Łódź Kaliska - Sieradz	631 534	988 643
Łódź Kaliska - Łowicz Główny	565 539	813 449
Łódź Kaliska - Kutno	480 307	591 702
Łódź Widzew - Zgierz	106 583	190 523
Łódź Kaliska - Łódź Widzew	184 544	421 109
Łódź Fabryczna - Łódź Widzew	59 767	336 973
Łódź Widzew - Skierniewice/ Warszawa Wsch.	351 363	511 675
Suma	2 379 639,325	3 854 074

LICZBA PASAŻERÓW



LICZBA PASAŻERÓW A PRACA EKSPLOATACYJNA



Kanały sprzedaży

W 2017 roku sprzedaż oferty spółki prowadzona była:

- ⚡ w kasach własnych zlokalizowanych na dworcach Łódź Kaliska, oraz Łódź Fabryczna w kasach agencyjnych (Sieradz, Zduńska Wola, Pabianice),
- ⚡ w kasach spółki Przewozy Regionalne (na podstawie zawartej umowy),
- ⚡ w kasach spółki „Koleje Mazowieckie – KM”,
- ⚡ w kasach spółki Koleje Wielkopolskie,
- ⚡ w kasach spółki PKP Intercity,
- ⚡ na pokładzie pociągów z terminali mobilnych,
- ⚡ w biletomatach montowanych w pojazdach,
- ⚡ w biletomatach MPK Łódź,
- ⚡ w biletomatach stacjonarnych,
- ⚡ poprzez sklepy internetowe,
- ⚡ poprzez aplikację mobilną SkyCash,
- ⚡ poprzez aplikację mobilną Koleo.



Mapa połączeń:



Tabor



Łódzka Kolej Aglomeracyjna posiada 20 ezt FLIRT3. Pojazdy zapewniają wysoki komfort i bezpieczeństwo podróży. Wyprodukowane przez firmę Stadler Polska w latach 2014/2015 i jako pierwsze w Polsce uzyskały europejski certyfikat bezpieczeństwa TSI. Pojazdy są wyposażone m.in w klimatyzację, biletomaty, bezpłatne Wi-Fi, miejsca na rowery, gniazdko elektryczne i monitory LCD. Są przyjazne dla osób niepełnosprawnych oraz rodzin z dziećmi.

Pojazdy posiadają 120 miejsc siedzących i osiągną prędkość eksploatacyjną do 160 km/h.

Zaplecze techniczne



Łódzka Kolej Aglomeracyjna dysponuje własnym Zapleczem Technicznym na stacji węzłowej Łódź Widzew. Jest to jeden z najnowocześniejszych tego typu obiektów w Europie. Zaplecze jest wyposażone w urządzenia służące do napraw i bieżącej obsługi pojazdów m.in. tokarkę, stanowisko do pomiaru zestawów kołowych, podnośniki, system napiaszcza-



nia. Na uwagę zasługuje w pełni ekologiczna myjnia, która pracuje w zamkniętym obiegu wody, dzięki czemu 70 procent wody zużytej do mycia pociągów trafia do oczyszczalni i jest ponownie wykorzystywana. W budynku znajduje się także magazyn części, warsztaty oraz pomieszczenia administracyjne dla pracowników.

Realizacja projektu

„Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”



28 lutego 2017 roku Spółka podpisała umowę z firmą Newag S.A na „Dostawę elektrycznych zespołów trakcyjnych wraz ze świadczeniem usług ich utrzymania w ramach projektu „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”. Spółka zamówiła czternaście trzyczłonowych elektrycznych zespołów trakcyjnych. Dostawca będzie również odpowiedzialny za ich serwisowanie przez okres 12 lat.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna, jako pierwszy polski przewoźnik otrzyma flagowy produkt nowosądeckiego producenta w nowej wersji. IMPULS2 będzie charakteryzował się między innymi mniejszą wagą, większą pojemnością i wyższą niezawodnością na poziomie 99%.

Pociągi zgodnie ze specyfikacją przetargową będą wyposażone m.in. w bezpłatne wifi, klimatyzację, gniazdko elektryczne, monitory. Będą dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i zgodne z najnowszymi

europjskimi normami dotyczącymi bezpieczeństwa. Nowością w pojazdach będą pętle indukcyjne dla osób niedostyszących. Pociągi będą osiągały prędkość eksploatacyjną do 160 km/h. Liczba miejsc siedzących w każdym składzie to 160, w tym 154 stałe.

Zgodnie z uzgodnionym harmonogramem dostaw pierwsze 4 pojazdy zostaną dostarczone do 28 października 2018 roku, kolejne 10 rok później. Nowe pociągi pozwolą na rozwój siatki połączeń Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej. Spółka planuje uruchomienie połączeń ze Skierniewic do Kutna przez Łowicz, z Łodzi do Piotrkowa Trybunalskiego i Radomska oraz z Łodzi do Tomaszowa Mazowieckiego, a po zelektryfikowaniu linii nr 25 również do Opoczna. Nowe pociągi będą obsługiwały również obecne trasy pociągów ŁKA do Skierniewic, Sieradza, Kutna, Łowicza, na których zwiększona zostanie liczba połączeń.

Bezpieczeństwo przewozów



Dla „ŁKA” sp. z o.o. priorytetem jest bezpieczne wykonywanie przewozów z zachowaniem wysokiej jakości świadczonych usług. Zgodnie z wymaganiami prawnymi, Spółka posiada System Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), który obejmuje całokształt opracowanych i wdrożonych na potrzeby Spółki zasad normujących działanie w obszarze bezpieczeństwa oraz umożliwiających ułożenie w bezpieczny sposób relacji z innymi podmiotami, w tym z zarządcą infrastruktury oraz podwykonawcami. Poprzez wdrożony SMS Spółka chce zapewnić nie tylko procedury, wysoką jakość świadczonych usług, ale przede wszystkim bezpieczeństwo – zarówno pasażerów, jak i pracowników Spółki oraz innych uczestników systemu kolejowego. Podstawowym zadaniem „ŁKA” sp. z o.o. w 2017 roku było zapobieganie pojawieniu się ryzyk na poziomie niedopuszczalnym, a także ograniczenie częstotliwości występowania zagrożeń oraz ich skutków – poprzez stosowanie odpowiednich środków kontroli ryzyka.

Priorytetem w zakresie bezpieczeństwa dla „ŁKA” sp. z o.o. na 2017 r. było:

- ⚡ przedłużenie ważności Certyfikatu Bezpieczeństwa,
- ⚡ podpisanie umowy na zakup nowego taboru,
- ⚡ utworzenie ośrodka szkoleniowego dla Maszynistów,
- ⚡ zapewnienie wysokiego poziomu świadczenia usług utrzymaniowo naprawczych przez dostawcę taboru Stadler Polska Sp. z o.o. na zapleczu technicznym Łódź Widzew,
- ⚡ wdrażanie zasad kultury bezpieczeństwa,
- ⚡ zapewnienie właściwego poziomu doskonalenia zawodowego pracowników, w tym w szczególności nowo przyjętych na stanowiska związane z bezpieczeństwem ruchu kolejowego i prowadzeniem pojazdów kolejowych,
- ⚡ nadzorowanie dostawców i podwykonawców,
- ⚡ właściwe i ciągłe zarządzanie zmianą i ryzykami, w tym ryzykiem wspólnym z Zarządcą Infrastruktury.



Jakość usług

Istotnym zadaniem Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. w roku sprawozdawczym było ciągłe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie obsługi pasażerów, zapewnienie im jak najlepszego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę.

W wyniku analiz monitorowanych corocznie obszarów stwierdzono znaczący wzrost ocen, w zakresie integracji rozkładów jazdy komunikacji publicznej (w Łodzi i poza nią) z rozkładem jazdy pociągów. Poprawa ocen pasażerów powiązana jest z wprowadzeniem i ugruntowaniem wzajemnego honorowania

biletów ŁKA i MPK Łódź oraz dalszym wzrostem popularności biletów WBA.

O coraz wyższym standardzie usług świadczą przyznawane m.in. nagrody: za zajęcie pierwszego miejsca w konkursie Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego „Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym” w kategorii „Pasażer z niepełnosprawnością” oraz „Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie” za działania na rzecz osób niepełnosprawnych, Jakość Roku Srebro przyznany Spółce przez Fundację Qualitas czy Nagroda im. E. Malinowskiego za innowacyjny system zarządzania taborzem.



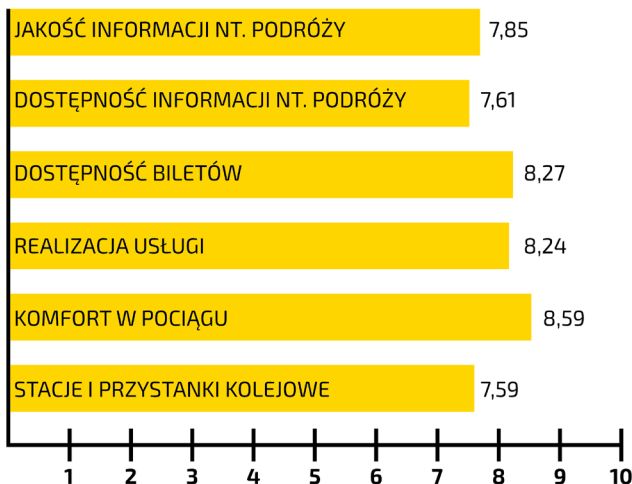
Badanie opinii pasażerów



Łódzka Kolej Aglomeracyjna cyklicznie – dwa razy w roku przeprowadza badania satysfakcji klienta. W ramach analizy, ocenie pasażerów poddawane są obszary:

1. Jakość informacji na temat podróży (strona internetowa/Facebook, infolinia, informacja wizualna i ustna w pociągach, informacja na peronach).
2. Dostępność informacji na temat podróży (dostępność informacji na temat: rozkładu jazdy, cen biletów i struktury taryfowej, przewozu rowerów, opóźnień, prac torowych).
3. Dostępność biletów (liczba kanałów sprzedaży i łatwość zakupu biletów w poszczególnych kanałach).
4. Sposób realizacji usługi (punktualność, częstotliwość, czas podróży, praca konduktorów i kierowników pociągów).
5. Komfort podróży (klimatyzacja, czystość, poziom hałasu, stan techniczny taboru, liczba miejsc siedzących w stosunku do zapewnienia pociągów, poczucie bezpieczeństwa).

Badanie opinii pasażera - jesień 2017



6. Stacje i przystanki kolejowe (czystość, bezpieczeństwo, liczba stacji i przystanków, łatwość dotarcia do stacji i przystanków, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów).

W wyniku analizy ocenianych obszarów stwierdzono znaczący wzrost średniej oceny, który nastąpił w zakresie integracji rozkładów jazdy komunikacji publicznej (w Łodzi i poza nią) z rozkładem jazdy pociągów. W roku 2017 zahamowany został dotychczasowy trend spadkowy w ww. obszarze. Poprawa ocen pasażerów powiązana jest z wprowadzeniem i ugruntowaniem wzajemnego honorowania biletów ŁKA i MPK Łódź oraz dalszym wzrostem popularności biletów WBA.

Ponadto znacząco zwiększyła się ocena dostępności informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia. Poprawa związana jest z wprowadzeniem dodatkowej informacji, w liniowych rozkładach jazdy oraz stronie internetowej, dotyczącej lokalizacji, czasu trwania i zakresu prac remontowych i modernizacyjnych w poszczególnych zastępczych rozkładach jazdy pociągów.

Dostępność dla osób niepełnosprawnych



W ramach kształtowania polityki jakości oraz ciągłego podnoszenia poziomu jakości usług, szczególny nacisk położony został na obsługę osób niepełnosprawnych. W 2017 roku Spółka zakończyła proces wyposażania kas biletowych własnych i agencyjnych w pętle indukcyjne i w dostęp do usługi Wideotłumacza. Tym samym osoby głuche mogą liczyć na efektywną pomoc w trakcie całej podróży – od etapu jej planowania do realizacji. Dostęp do usługi jest zapewniany:

- na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
- w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna,
- w kasach biletowych własnych i agencyjnych na dworcach: Łódź Fabryczna, Łódź Kaliska, Pabianice, Zduńska Wola, Sieradz,
- na pokładzie każdego pociągu – na tabletach obsługi konduktorskiej

Również w 2017 roku Spółka zakończyła z sukcesem projekt dostosowania strony internetowej do standardów WCAG2.0. Efektywność podjętych działań potwierdziło zajęcie pierwszego miejsca w rankingu dostępności stron kolejowych przewoźników pasażerskich

przygotowanego na zlecenie Urzędu Transportu Kolejowego. ŁKA otrzymała także certyfikat Strona bez Barrier.

W trosce o komfort i bezpieczeństwo osób niewidomych, w czerwcu 2017 roku oznakowano wnętrza wszystkich naszych pociągów informacjami w alfabecie Braille'a. Oznakowane zostały przyciski związane z komfortem korzystania z toalet i wyjść z pojazdów, ale też przyciski służące zapewnianiu bezpieczeństwa pasażerów – dzwonek SOS w toaletach, oraz znajdujące się w każdym przedsiönku komunikatory umożliwiające połączenie się z maszynistą.

Spółka dostosowała do potrzeb pasażerów niepełnosprawnych swoje Centrum Obsługi Pasażera na dworcu Łódź Fabryczna. Jego dostępność jest potwierdzona certyfikatem „Obiekt bez Barrier” przyznany przez Fundację „Integracja”. W Centrum jest dystrybuowane bezpłatne czasopismo „Integracja” – ŁKA jest członkiem Paczki Integracji. ŁKA otrzymała także certyfikat „Dostępność w standardzie” – przyznany przez niezależną organizację Spółdzielnia Socjalna FADO – jako potwierdzenie dostępności taboru i profesjonalnego przygotowania personelu do obsługi osób z niepełnosprawnościami.



Pracownicy

Znaczącą zmianą mającą wpływ na porządek i organizację pracy było dostosowanie struktury i wielkości zatrudnienia do nowo ustalonego podziału zadań i obowiązków w Spółce w 2017 roku. Działania te spowodowały zwiększenie zapotrzebowania na wyspecjalizowany, kompetentny i odpowiedzialny personel do wykonywania działań związanych z prawidłowym i bezpiecznym funkcjonowaniem Spółki.

W pierwszej kolejności podjęte zostały działania, aby wykorzystać potencjał z istniejących już zasobów ludzkich. W związku z tym procesem pracownicy w ramach podnoszenia swoich umiejętności oraz kwalifikacji zawodowych uczestniczyli w różnych seminariach, kursach oraz szkoleniach.

Spółka organizowała również wewnętrzne szkolenia na stanowiska pośrednio i bezpośrednio związane z prowadzeniem i bezpie-

czeństwem ruchu kolejowego tj.:

- ⚡ „Ustawiacz”,
- ⚡ „Kierownik Pociągu”,
- ⚡ „Konduktor”.

Ponadto konieczne było również pozyskanie nowych pracowników poprzez przeprowadzenie zewnętrznego otwartego naboru na wolne stanowiska pracy.

W związku z koniecznością realizacji podstawowych celów Spółki jakimi jest zapewnienie efektywnej organizacji pasażerskiego ruchu kolejowego w regionie łódzkim oraz prawidłowe jego funkcjonowanie, Spółka kładła duży nacisk na zatrzymanie pracowników, którzy posiadają wysokie kwalifikacje, kompetencje, doświadczenie zawodowe oraz stosowne uprawnienia. W związku z tym dbała przede wszystkim o bezpieczeństwo i zdrowie swoich pracowników jak i odpowiednie warunki pracy i płacy.

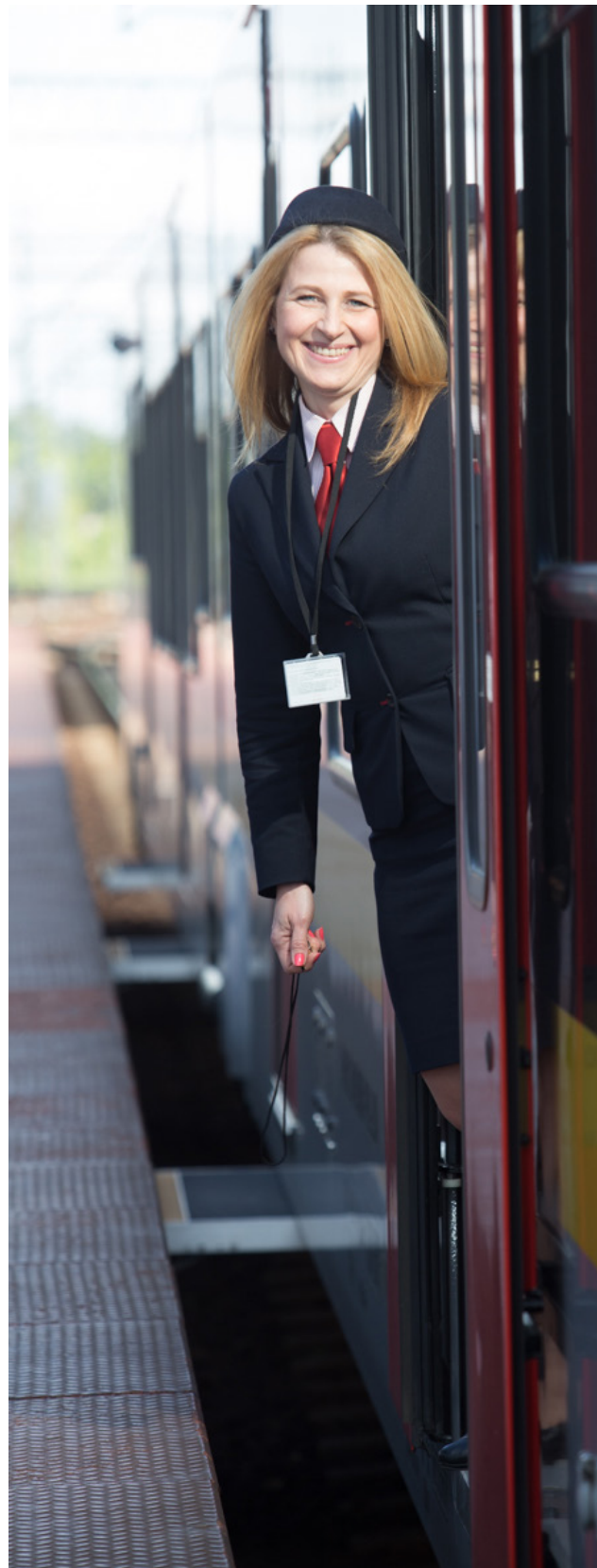


Spółka zapewniała pracownikom dodatkowe świadczenia takie jak np.

- ✚ wykupienie dla pracowników dodatkowych pakietów medycznych,
- ✚ wykupienie dla pracowników ulgowej usługi transportowej,
- ✚ wydanie pracownikom bezpłatnej „Karty ŁKA+” uprawniającej do poruszania się pociągami Spółki w obszarze Łodzi,
- ✚ świadczenia w ramach środków z ZFŚS, które w 2017 roku, w tym:
 - ✚ dofinansowanie wypoczynku dla pracowników Spółki,
 - ✚ dofinansowanie wypoczynku dla dzieci pracowników,
 - ✚ dofinansowanie do działalności kulturalno-oświatowej i sportowo-rekreacyjnej.

Zakończono również prace nad Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy dla Pracowników Spółki ŁKA” sp. z o.o., który został podpisanym w dniu 9 listopada 2017 roku i złożony do Okręgowego Inspektora pracy celem rejestracji.

Stan zatrudnienia w Spółce na koniec 2017 roku wynosił 274 osoby na 271,43 etatach.



Marketing i promocja

Celem działań marketingowych w roku 2017 było dalsze budowanie rozpoznawalności i wizerunku Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej, jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego, komfortowego i nastawionego na oczekiwania pasażerów. Aby to osiągnąć Spółka zrealizowała bardzo wiele działań promocyjno-informacyjnych, wydarzeń specjalnych, przejazdów, eventów, kampanii reklamowych ze szczególnym naciskiem na promocję połączeń, ofert biletowych i kanałów sprzedaży. Działania te prowadzone były przy udziale zróżnicowanych kanałów dotarcia takich jak public relations, BTL i digital media (Internet). Przyczyniły się one do wzrostu liczby pasażerów o ponad 50% w porównaniu z rokiem 2016.

Działania niestandardowe takie jak przejazd na premierę filmu „Powidoki”, chrzest pociągu „Skra” przy udziale siatkarzy Skra Bełchatów czy „Marszałek” z okazji roku Odzyskania Niepodległości sprawiły, iż ŁKA stała się przewoźnikiem rozpoznawalnym w skali ogólnopolskiej.

Zrealizowane projekty zostały także docenione przez branżę marketingową, co potwierdzają prestiżowe nagrody takie jak Brązowy Spinacz w konkursie Złote Spinacze za projekt „Pociąg pełen gwiazd”, Mediakreator przyznany podczas Targów TRAKO czy Złoty Medal Targów Turystycznych „Na Styku Kultur” za najciekawszy gadżet promocyjny.

Zrealizowane projekty były zgodne z przyjętą strategią komunikacji i stanowiły kontynuację działań realizowanych w poprzednich latach.

„POCIĄG PEŁEN GWIAZD”

12 stycznia 2017 roku ŁKA zorganizowała przejazd gości na premierę filmu „Powidoki” Andrzeja Wajdy na trasie Warszawa – Łódź –

Warszawa. Specjalnym pociągiem podróżowało ponad 300 osób, wśród których ponad 60 to najbardziej znani w Polsce aktorzy filmowi. Po przyjeździe do Łodzi na Dworcu Łódź Fabryczna



przy udziale pasażerów odbyły się „chrzciny” trzech pociągów ŁKA „Fabrykant” „Syrena” i „Powidoki”. Bardzo pozytywny odbiór eventu przez mieszkańców, opinię publiczną i branżę marketingową przyczynił się do znacznego wzrostu rozpoznawalności marki i uznania, co potwierdzają zdobyte prestiżowe nagrody.

NA BIEŻĄCO Z PASAŻEREM

Podstawowym celem działalności Wydziału Komunikacji Społecznej i Promocji jest przekazywanie pasażerom ŁKA aktualnych informacji na temat Spółki takich jak zmiany rozkładu jazdy, wdrażanie nowych ofert taryfowych i specjalnych, sposobu zakupu biletów, informacji o inwestycjach taborowych i infrastrukturalnych, nowych projektach i uruchamianych połączeniach. Do tego celu wykorzystywane są różnorodne narzędzia: konferencje prasowe, komunikaty prasowe, reklamy w mediach tradycyjnych i Internecie, profile społecznościowe, reklamy wielkoformatowe, citylighty na dworcach, strona internetowa. Duży nacisk Spółka kładzie na promocję połączenia Łódź Fabryczna – Warszawa Wschodnia w oparciu o korzyści: niska cena przejazdu, komfort, integracja z komunikacją miejską MPK Łódź i ZTM Warszawa. Od kwietnia 2017r. w związku z wprowadzeniem wzajemnego honorowania biletów z MPK Łódź partnerzy realizowali wspólne działania informacyjne.

W roku 2017 rozpoczęła się realizacja dwóch projektów taborowych: zakup 14 pociągów Impuls II i rozbudowę pociągów FLIRT3 o trzeci, środkowy człon. Towarzyszyły im konferencje prasowe zapowiadające, a w przypadku pociągów Impuls II – uroczyste podpisanie umowy z producentem. Kluczowe działania informacyjne dotyczące tych inwestycji będą realizowane w roku 2018.

PRZYJAZDY SPECJALNE

Przejazdy specjalne to jedno z najlepszych i najbardziej efektywnych narzędzi marketingowych wykorzystywanych przez ŁKA. W 2017 roku uruchomione zostały przejazdy specjalne na Ingres Arcybiskupa Marka Jędraszewskiego w Krakowie, Maraton Dbam o Zdrowie i Dni Reymontowskie. Spółka na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego w okresie letnim zrealizowała przejazdy w ramach projektu „Pociągiem w Łodzi”. Dla Urzędu Miasta Łodzi ŁKA 5 kwietnia 2017 roku uruchomiła pociąg specjalny na trasie Warszawa Zachodnia – Łódź Fabryczna, który przywiozła przedstawicieli Biura Expo w Paryżu w ramach ubiegania się Łodzi o organizację Wystawy.

AKCJE SPECJALNE

W 2017 roku ŁKA zorganizowała wiele wydarzeń skierowanych do mieszkańców województwa łódzkiego. 12 czerwca z okazji trzecich urodzin ŁKA jeden z pociągów został ochrzczony nazwą „SKRA” przy udziale siatkarzy Skra Betchatów: Mariusza Włazłego, Marcina Winiarskiego



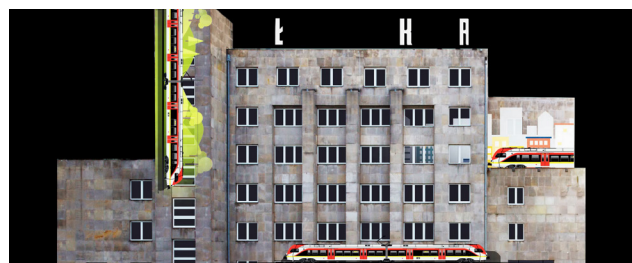
i Roberta Milczarka. Pociąg został oklejony grafiką z wizerunkami siatkarzy.

11 listopada z okazji rocznicy Odzyskania Niepodległości i inauguracji Roku Odzyskania Niepodległości na Dworcu Łódź Fabryczna odbyła się rekonstrukcja historyczna wydarzeń, które miały miejsce na dworcu sto lat wcześniej, a pociąg ŁKA otrzymał nazwę



„Marszałek”. Został on również oklejony grafiką nawiązującą do wydarzeń i postaci historycznych, dodatkowe elementy znalazły się także wewnątrz składu.

ŁKA była inicjatorem takich akcji jak Dzień Kobiet na Dworcu Łódź Fabryczna, Dzień Dziecka, Narodowe Czytanie w pociągu, Warsztaty świąteczne dla dzieci, wspólne kolędowanie na Dworcu. Spółka uczestniczyła w najważniejszych wydarzeniach w województwie takich jak Mixer Regionalny, Święto KOiW, Boże Ciało w Łowiczu.



ŁKA podjęła współpracę z Festiwalem Light Move Festival w ramach, której została mecenasem projekcji na budynku Łódzkiego Domu Kultury i uruchomiła dodatkowy pociąg dla gości wydarzenia.

PROMOCJA POŁĄCZEŃ I OFERT BILETOWYCH

W 2017 roku zrealizowana została akcja z platformą KOLEO: 500 biletów za 1 zł z okazji 5 milionów pasażerów. Wprowadzone zostały oferty Wzorowy Bilet, bezpłatne przejazdy z okazji Dnia Dziecka i Dnia bez Samochodu.

We współpracy z partnerami ŁKA wdrożyła ofertę promocyjnych przejazdów do Parowozowni Skierniewice, na Święto Kwiatów Owoców i Warzyw w Skierniewicach, Boże Ciało w Łowiczu. Dzięki niej pasażerowie udający się do tych miejsc pociągami ŁKA otrzymywali na bilecie pieczęć upoważniającą do bezpłatnego powrotu. Rozwiązanie to Spółka wykorzystuje przy okazji największych wydarzeń i atrakcji turystycznych w województwie łódzkim.



WYDARZENIA BRANŻOWE

We wrześniu 2017 roku Spółka uczestniczyła, jako wystawca w Międzynarodowych Kolejowych Targach TRAKO w Gdańsku. Podczas Targów ŁKA otrzymała trzy prestiżowe nagrody:

1. Nagrodę im. E. Malinowskiego za innowacyjny system zarządzania taborem



2. Nagrodę Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie za działania na rzecz osób niepełnosprawnych

3. Nagrodę Mediakreator w kategorii Event&Konferencja za przejazd na premierę filmu „Powidoki”

Spółka uczestniczyła w organizacji Konferencji UIC w Łodzi (8 lutego 2017r.) oraz Kongresu Rozwoju Transportu (6 listopada 2017r). Prezentowała swoją ofertę podczas Targów Turystycznych „Na Styku Kultur” oraz w Forum Promocji Województwa Łódzkiego.



„ŁKA ODKRYWA TOMASZÓW”

Dzięki dofinansowaniu z Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Łodzi Spółka zorganizowała cztery wycieczki pociągami ŁKA do Tomaszowa Mazowieckiego i okolicznych atrakcji turystycznych. Blisko 500 osób odwiedziło Duże i Małe Grotty Nagórzyckie, Skansen Rzeki Pilicy, Niebieskie Źródła oraz zwiedziło centrum miasta. Projekt miał na celu promocję kolei oraz edukację ekologiczną. W 2018 roku Spółka rozpocznie regularne przewozy kolejowe do Tomaszowa Maz. Wartość projektu „ŁKA odkrywa Tomaszów” to 61 308 zł. Kwota dofinansowania z WFOŚiGW - 46 068 zł.

ŁKA SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna angażuje się w sprawy ważne i akcje społeczne. W 2017 roku

zachęcała mieszkańców do poparcia wniosku zgłoszonego do Budżetu Obywatelskiego Wł – Ł559 „Kolej z Sercem”, który zakłada wypo-



Daj 3 pkt na  Kolej z Sercem
Ł559

sażenie wszystkich pociągów należących do Samorządu i ŁKA w defibrylatory oraz szkolenia pracowników z ich obsługi. Dzięki przeprowadzonej kampanii informacyjnej projekt został wybrany i będzie realizowany w 2018 r.

W minionym roku ŁKA wspierała także Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy, Dzień Krwiodawstwa, kampanię „Bezpieczny przejazd”. 7 kwietnia na Zapleczu ŁKA odbył się Dzień Otwarty w ramach, którego zorganizowane zostały pokazy działania służ mundurowych.



Spółka we współpracy z Urzędem Komunikacji Elektronicznej trzykrotnie zorganizowała akcję „Koduj z ŁKA”, podczas której dzieci, także z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, uczyły się podstaw programowania komputerowego i zasad bezpieczeństwa w ruchu kolejowym.

NOWA IDENTYFIKACJA WIZUALNA

W 2017 roku Spółka wprowadziła zaktualizowaną Księgę Identyfikacji Wizualnej, a wraz z nią nowe wzory papieru firmowego, materiałów konferen-

cyjnych i reklamowych. Komunikacja oparta jest o hasła: „Niezawodność, Komfort, Bezpieczeństwo”, a w kolorystyce dominuje kolor żółty, jako barwa kojarząca się z energią i nowoczesnością.

EWALUACJA

Spółka wykorzystuje wiele narzędzi do badania efektywności prowadzonych działań. To między innymi badanie satysfakcji klienta, w ramach, którego oceniane są między innymi kwestie związane z dostępnością do bieżącej informacji o ruchu pociągów, informacji na przystankach, stronie internetowej itp.

Na zlecenie Spółki przygotowany został Raport Medialny dotyczący obecności Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej w mediach. W 2017 roku ukazało się 3 574 publikacji na temat ŁKA. Ekwiwalent reklamowy (szacowany koszt) wyniósł 7 199 104 zł. Dotarcie publikacji (ilość kontaktów z daną informacją) – 768,52 mln.

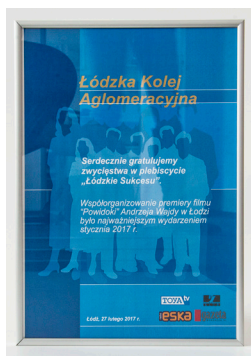
W minionym roku nie ukazała się żadna negatywna informacja o Spółce. Badanie pokazuje, że Łódzka Kolej Aglomeracyjna jest pozytywnie postrzegana w mediach i cieszy się zainteresowaniem odbiorców.

PODSUMOWANIE

Przeprowadzone działania doprowadziły do zwiększenia rozpoznawalności marki. Łódzka Kolej Aglomeracyjna postrzegana jest, jako przewoźnik nowoczesny, zapewniający wysoki standard przewozów, nastawiony na potrzeby pasażerów, również tych z niepełnosprawnościami.

W minionym okresie Spółka nie odnotowała żadnej sytuacji kryzysowej, która negatywnie odbiła się na wizerunku Spółki. Promocja przekłada się na rosnącą liczbę pasażerów oraz na wyniki sprzedaży.

Nagrody i wyróżnienia



Łódzkie Sukcesu. Premiera filmu „Powidoki” najważniejszym wydarzeniem stycznia 2017r.



Jakość Roku Srebro



Złoty Medal Targów Regionalny Turystyczne „Na Styku Kultur” za najciekawszy gadżet promocyjny



Nagroda im. E. Malinowskiego za innowacyjny system zarządzania taborem



Nagroda Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie za działania na rzecz osób niepełnosprawnych



Nagroda Mediakreator w kategorii **Event & Konferencja** za przejazd na premierę filmu „Powidoki”



Nagroda Prezesa UTK w kategorii „Pasażer z Niepełnosprawnością”



Brązowy Spinacz w Konkursie „Złote Spinacze” za projekt „Pociąg pełen gwiazd”

Finanse - rachunek zysków i strat

Poniższa tabela przedstawia zestawienie przychodów i kosztów z tytułu działalności operacyjnej, pozostałej działalności operacyjnej, działalności finansowej, oraz wysokość straty w latach 2017 - 2014:

Rachunek zysków i strat					
Poz.	Nazwa pozycji	Rok 2017	Rok 2016	Rok 2015	Rok 2014
A	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	24 596 653,42	17 981 716,79	13 027 646,24	3 055 966,13
B	Koszty działalności operacyjnej	74 836 567,33	69 155 727,43	58 478 089,10	16 555 678,87
C	Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	-50 239 913,91	-51 174 010,64	-45 450 442,86	-13 499 712,74
D	Pozostałe przychody operacyjne	52 804 057,41	53 961 360,07	49 742 446,91	7 892 618,19
E	Pozostałe koszty operacyjne	1 130 334,59	963 716,23	1 726 892,53	83 072,66
F	Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)	1 433 808,91	1 823 633,20	2 565 111,52	-5 690 167,21
G	Przychody finansowe	88 888,10	309 748,92	274 568,87	278 948,33
H	Koszty finansowe	1 471 035,96	2 274 749,06	3 703 022,22	1 115 593,74
I	Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+G-H)	51 661,05	-141 366,94	-863 341,83	-6 526 812,62
J	Wynik zdarzeń nadzwyczajnych (J.I.-J.II.)	-	-	-	-
K	Zysk (strata) brutto (I+J)	51 661,05	-141 366,94	-863 341,83	-6 526 812,62
L	Podatek dochodowy	-128 723,21	-467 319,91	257 036,49	-
M	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenia zysku (zwiększenia straty)	-	-	-	-
N	Zysk (strata) netto (K-L-M)	180 384,26	325 952,97	-1 120 378,32	-6 526 812,62

Analiza aktywów i pasywów Spółki

Strukturę aktywów w 2017r. i 2016r. obrazuje poniższa tabela:

Aktywa				
Nazwa pozycji	Wartość w zł w roku 2017	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2017 roku	Wartość w zł w roku 2016	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2016 roku
1. Aktywa trwałe:	332 229 536,88	95,13%	346 959 410,10	95,03%
Wartości niematerialne i prawne	118 023,79	0,03%	335 390,34	0,09%
Rzeczowe aktywa trwałe	331 135 431,82	94,82%	345 903 986,52	94,74%
Należności długoterminowe	34 542,92	0,01%	34 542,92	0,01%
Inwestycje długoterminowe	25 000,00	0,01%	25 000,00	0,01%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	916 538,35	0,26%	660 490,32	0,18%
2. Aktywa obrotowe:	16 997 806,59	4,87%	18 160 236,63	4,97%
Zapasy	401 970,33	0,12%	393 953,59	0,11%
Należności krótkoterminowe	10 573 338,74	3,03%	7 321 553,28	2,01%
należności z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń	1 378 471,63	0,39%	636 478,22	0,17%
Inwestycje krótkoterminowe	5 708 191,94	1,63%	10 146 741,18	2,78%
środki pieniężne w kasie i na rachunkach	5 708 191,94	1,63%	5 284 812,63	1,45%
inne środki pieniężne	0,00	0,00%	4 861 925,55	1,33%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	314 305,58	0,09%	297 988,58	0,08%
3. Aktywa razem (1+2)	349 227 343,47	100,00%	365 119 646,73	100,00%

W analizowanym okresie, wartość ogółem aktywów Spółki spadła i wyniosła na dzień 31.12.2017 roku 349.227.343,47 zł (spadek o 4,35%).

Na zmianę wartości aktywów ogółem w analizowanym okresie miały wpływ:

- ⚡ spadek wartości aktywów trwałych z wielkości 346.959.410,10 zł do wysokości 332.229.536,88 zł (o 4,25%).
- ⚡ spadek wartości aktywów obrotowych z 18.160.236,63 zł do kwoty 16.997.806,59 zł (o 6,40%). Zmiany w strukturze aktywów obrotowych związane są m.in. ze spadkiem inwestycji krótkoterminowych (o 43,74%).

Struktura pasywów w 2017r. i 2016r. przedstawia się następująco:

Pasywa				
Nazwa pozycji	Wartość w zł w roku 2017	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2017 roku	Wartość w zł w roku 2016	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2016 roku
1. Kapitał własny:	32 754 416,59	9,38%	31 574 032,33	7,97%
Kapitał podstawowy	34 520 000,00	9,88%	34 520 000,00	9,40%
Kapitał zapasowy	-	0,00%	-	0,00%
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 000 000,00	0,29%	-	0,00%
Zysk/Strata z lat ubiegłych	-2 945 967,67	-0,84%	-3 271 920,64	-2,38%
Zysk/Strata netto	180 384,26	0,05%	325 952,97	0,95%
2. Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania:	316 472 926,88	90,62%	333 545 614,40	92,03%
Rezerwy na zobowiązania	210 807,39	0,06%	109 069,49	0,58%
Zobowiązania długoterminowe, w tym:	47 362 489,89	13,56%	52 929 729,35	14,42%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	47 289 476,64	13,54%	52 818 197,60	14,39%
Zobowiązania krótkoterminowe, w tym:	12 514 691,91	3,58%	11 809 024,49	3,84%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	5 528 720,96	1,58%	5 528 720,96	1,51%
Rozliczenia międzyokresowe	256 384 937,69	73,41%	268 697 791,07	73,20%
3. Pasywa razem (1+2)	349 227 343,47	100,00%	365 119 646,73	100,00%

W analizowanym okresie, wartość pasywów ogółem spadła z kwoty 365.119.646,73 zł do wysokości 349.227.343,47 zł (o 4,35%).

Na zmianę wartości pasywów ogółem w analizowanym okresie miały wpływ:

- wzrost wartości kapitału własnego z wielkości 31.574.032,33 zł do kwoty 32.754.416,59,38 zł (o 3,74%) spowodowany głównie podwyższeniem pozostałego kapitału rezerwowego o 1.000.000,00 zł (objęcie nowych udziałów przez Wspólnika – Województwo Łódzkie).
- spadek wartości zobowiązań i rezerw na zobowiązania z kwoty 333.545.614,40 zł do wysokości 316.472.926,88 zł (o 5,12 %), co jest rezultatem sukcesywnej spłaty zobowiązań na realizację Projektu „Budowa Systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” oraz corocznemu rozliczaniu dotacji UE otrzymanej na realizację ww. Projektu.

Plany rozwoju Spółki w roku 2018

- Realizacja projektu pn. „Budowa Systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II” finansowanym ze środków UE w ramach perspektywy finansowej 2014 – 2020,
- Dalsze zwiększanie atrakcyjności kolejowych przewozów pasażerskich poprzez optymalizację siatki połączeń i uruchamianie kolejnej, z zaplanowanych, trasy kolejowej oraz integracja w zakresie oferty przewozowej i taryfowej z innymi przewoźnikami operującymi na rynku, także z innych gałęzi transportu,
- Utrzymanie wysokiej jakości świadczonych usług,
- Wzrost liczby pasażerów w przewozach kolejowych,
- Poprawa efektywności płynności finansowej w warunkach dynamicznie zmieniającego się otoczenia gospodarczego,
- Wykonywanie przewozów kolejowych, zdefiniowanych i zamawianych przez samorząd województwa, przy możliwie niskim poziomie zaangażowanych środków publicznych,
- Umacnianie marki rynkowej „Łódzka Kolej Aglomeracyjna”, budowanie trwałej więzi z pasażerami zapewniającej wysoką rozpoznawalność marki,
- Współpraca z Jednostkami Samorządu Terytorialnego w celu optymalizacji rozkładu jazdy dostosowanego do potrzeb klientów,
- Promowanie transportu kolejowego jako bezpiecznego i ekologicznego środka podróżowania, promocja oraz reklama usług, sprawny system informacji o usługach,
- Utrzymanie i doskonalenie wysokich standardów podróży,
- Uzyskanie wysokiego stopnia sprawności taboru,
- Systematyczna modernizacja parku taborowego,
- Tworzenie i utrzymywanie stabilnych miejsc pracy,
- Stworzenie możliwości samorealizacji zawodowej i uzyskiwania wysokich kwalifikacji zawodowych.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź
tel. +48 42 236 17 00
fax +48 42 235 02 05
biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl